

หัวข้อสารนิพนธ์	ความคาดหวังในการใช้บริการระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของกลุ่มวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร
นักศึกษา	นางสาว อรอนงค์ สิริธิดาภากุล
รหัสนักศึกษา	51503583
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ดร. มนตรี วีรยางกูร
ปีการศึกษา	2553

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกลุ่มวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ รูปแบบการดำเนินชีวิต การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และแรงกดดันจากผู้อื่น ที่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้บริการระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ จำนวน 400 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร t-test และค่าสถิติ One-way ANOVA และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ในส่วนปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 25-24 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด

เมื่อนำมาประกอบกับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการกับความคาดหวังในการใช้บริการระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่าตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการใช้บริการระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน

ด้านพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้ใช้บริการ เมื่อนำมาประกอบกับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้ใช้บริการกับความ

คาดหวังในการใช้บริการระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า ช่วงเวลาในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการ เครื่องมือที่ใช้บริการ และกิจกรรมที่ทำเป็นประจำเมื่อใช้บริการ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนแนวคิด AIO (Activities, Interests, Opinions) ที่มีการจัดกลุ่มรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค จาก 30 ประเทศทั่วโลก แล้วนำมาจัดกลุ่มด้วยวิธีการ Cluster Analysis ทำให้สามารถแบ่งผู้บริโภคที่มีลักษณะคล้ายกันออกมาได้เป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มความคิดสร้างสรรค์ (Creatives) 2. กลุ่มที่ชอบแสวงหาความสนุกสนาน (Fun Seekers) 3. กลุ่มที่ชอบทะนุถนอมความสัมพันธ์ (Intimate) 4. กลุ่มนักต่อสู้ดิ้นรน (Strivers) 5. กลุ่มคนหัวเก่า (Devouts) และ 6. กลุ่มคนที่คำนึงถึงความสุขของผู้อื่น (Altruists) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการ เมื่อนำมาประกอบกับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการ กับ ความคาดหวังในการใช้บริการระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการใช้บริการระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์

ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและแรงกดดันจากผู้อื่นกับความคาดหวังในการใช้บริการระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ จากการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและแรงกดดันจากผู้อื่น มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการใช้บริการระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์เช่นกัน

สำหรับภาพรวมของความคาดหวังในการใช้บริการระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารจากการใช้บริการ มากที่สุด รองลงมาคาดหวังจะได้รับความเพลิดเพลิน ได้รับความรู้ ได้ทำประโยชน์เพื่อสังคม ได้ทำความรู้จักกับเพื่อนใหม่ๆ ได้รับประโยชน์ทางด้านธุรกิจ ได้รับการยอมรับในสังคม และได้รับการชื่นชมจากคนในสังคม ตามลำดับ

สอดคล้องกับแนวคิดของ Mondy และคณะ (1990 อ้างถึงใน พิสิษฐ, 2546 : 20) ที่วิจัยไว้ว่า ความคาดหวังเป็นการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมา เป็นปัจจัยกำหนดความคาดหวัง ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่าความคาดหวังเป็นความรู้สึกที่คิดเห็นเป็นประจักษ์ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลจะเป็นไปเพื่อการได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ สรุปคือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีความคาดหวัง และมีความเชื่อมั่นต่อระดับของผลงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลกำหนด โดยความคาดหวังของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันตามภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ด้วยเช่นกัน